

P R E S S E M I T T E I L U N G

Studie: Wellness und Day Spa von Fitness-Studios 2019

Ausstattung und Service auf hohem Niveau – Wellness-Angebote überzeugen – Meridian Spa auf Platz eins

Hamburg, 23.08.2019 – Als krönender Abschluss einer Fitnessseinheit oder als Erholungstag für die müde Seele – einige Fitness-Studios bieten Mitgliedern und Tagesgästen einen ambitionierten Wellnessbereich. Während der Service fast überall stimmig ist, zeigen sich beim Angebot und der Ausstattung teils große Unterschiede. Das belegt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches den Bereich Wellness und Day Spa von neun Fitness-Studios in Berlin und Hamburg getestet hat.

Unterschiede vor allem bei Angebot und Ausstattung

Die Branche erzielt insgesamt ein gutes Ergebnis und zeigt sich damit noch besser aufgestellt als in der Vorstudie 2017. Die Berliner Wellness-Einrichtungen sichern sich insgesamt das Qualitätsurteil „sehr gut“, jene in Hamburg schneiden mit „gut“ ab. Dabei bieten die Wellnessbereiche der getesteten Fitness-Studios in der Hauptstadt vor allem in puncto Angebot und Ausstattung noch mehr als die Hamburger Unternehmen.

Große Sauna-Vielfalt

Die meisten Wellness-Oasen sind gut auf die Entspannungsbedürfnisse der Kunden ausgerichtet – die Spa-Bereiche inklusive der Ruhezeiten, Pools und Duschen präsentieren sich sauber und meist ansprechend gestaltet. Und ob finnisch oder japanisch, Aromasauna, Sanarium oder Dampfbad – bei allen Anbietern steht eine vielfältige Auswahl an Saunen zur Verfügung. Wer sich aber auf einen Whirlpool oder ein Solarium freut, wird mancherorts enttäuscht. Und am Pool können teils ungute Urlaubserinnerungen wach werden: Die Zahl der Pool-Liegen ist nicht überall ausreichend. Große Unterschiede zeigen sich zudem bei der Vielfalt an Massagen und Beauty-Behandlungen.

Mitarbeiter sorgen für gutes Serviceerlebnis

In Berlin wie auch in Hamburg beantworten freundliche und souveräne Mitarbeiter alle Kundenfragen korrekt, geben verständliche Auskünfte und nehmen sich genügend Zeit für die Anliegen der Besucher. Weiterer Pluspunkt im Test: Mit durchschnittlichen Öffnungszeiten von täglich über 15 Stunden zeigen sich die Unternehmen äußerst kundenorientiert aufgestellt. Die besten Unternehmen können zudem mit einigen Extras punkten, wie umfangreiche Kinderbetreuung und Verleih sowie Verkauf von Spa-Accessoires.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Gerade als Tagesgast sollte man die Wellness-Oasen vorab vergleichen. Wer Wert auf ein umfassendes Entspannungserlebnis legt, kommt bei den Top-Unternehmen der Branche sicher auf seine Kosten. Und auch der gute Service trägt dort positiv zur Erholung bei.“

Die besten Unternehmen

Meridian Spa geht sowohl in Berlin als auch in Hamburg als Testsieger aus der Studie hervor und erzielt in beiden Städten das Qualitätsurteil „sehr gut“. In Berlin punktet das saubere und ansprechend gestaltete Umfeld. Das kompetente Personal berät individuell und sorgt für ein sehr positives

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Beratungserlebnis. Die Spa-Ausstattung überzeugt etwa mit der größten Anzahl an Saunen, Whirlpools und Solarien. In Hamburg punktet Meridian Spa insbesondere beim Angebot und der Ausstattung: Diverse Saunen und Abkühlungsmöglichkeiten, zahlreiche Liegen, eine ausgesprochen große Anzahl an Beauty-Behandlungen und Massagen sowie ein umfangreiches gastronomisches Angebot kennzeichnen die Filialen. Darüber hinaus beraten die Mitarbeiter souverän und nehmen sich viel Zeit für die Kunden.

In Berlin belegt Centrovital Spa & Sportclub mit einem ebenfalls sehr guten Ergebnis den zweiten Rang. Die Berater beantworten die Fragen der Kunden individuell, korrekt und vollständig. Den Bedarf der Interessenten analysieren die Mitarbeiter ausführlich. Das Unternehmen verfügt zudem über ein umfangreiches Wellness-Angebot inklusive vieler Beauty-Behandlungen und Massagen. Aspria (Qualitätsurteil: „sehr gut“) nimmt den dritten Rang ein. Die Angestellten beraten mit am kompetentesten und geben stets korrekte und umfassende Auskünfte. Die Wartezeit bis zur Beratung fällt hier im Schnitt am kürzesten aus und auch Angebot und Ausstattung überzeugen.

In Hamburg landet Aspria (Qualitätsurteil: „sehr gut“) auf Platz zwei. Das Unternehmen ist hier in puncto Service führend: Die sehr freundlichen Berater beantworten Fragen der Kunden individuell, bedarfsgerecht und nehmen ehrlich Anteil an deren Anliegen. Die Filialen selbst sind attraktiv gestaltet und sehr sauber. Aspria verfügt zudem über die umfangreichsten Kinderbetreuungszeiten. Auf Platz drei positioniert sich Kaifu-Lodge (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen punktet vor allem mit einem sehr großen Angebot an Saunen und Pools und der Spa-Bereich inklusive Ruhezonen und Pool ist überaus ansprechend gestaltet. Die Mitarbeiter beweisen zudem Kompetenz und zeigen sich sehr motiviert.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete große Fitness-Studios in Berlin (vier Unternehmen) und Hamburg (fünf Unternehmen), die über einen umfangreichen Wellnessbereich verfügen. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je fünf verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen eines jeden Anbieters. Untersucht wurden unter anderem die Qualität des Wellnessbereichs in puncto Gestaltung und Sauberkeit, die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter sowie die Öffnungs- und Wartezeiten. Insgesamt flossen 45 Servicekontakte mit den Anbietern in die Auswertung ein. Zudem erfolgte eine Analyse des Angebots und der Ausstattung der Wellnessbereiche Spa, Massage und Beauty sowie der Extra-Angebote, wie Kinderbetreuung.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48, 22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de – Internet: www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.